



平成 30 年度
事業報告書

社会福祉法人 やながせ福祉会

地域包括支援センター

姫路市朝日地域包括支援センター

平成 30 年度 事業計画

<p>目 標</p>	<p>専門職としての研修受講を行い、得た知識について事業所内で共有し、事業所全体で質の向上・スキルアップを図る。</p>
<p>理 由</p>	<p>ケアマネジメントや総合相談において質の向上を目指すためには、新たな知識を得る機会が不可欠である。そのためには多くの職員が専門職としての研修に参加できる環境づくりが必要である。また、サービスの質の向上につなげ、利用者の満足度を上げるためには、不参加となった職員に対して伝達研修を行い、事業所全体としてスキルアップを図る必要があるため。</p>
<p>具体的対応策</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度初めに、個人研修目標を作成する。 2. 多くの職員が専門的な研修を受講できるよう、研修の情報を一元管理し、目標に沿った研修に参加できるようにする。 3. 研修終了後は、事業所会議の場において研修の伝達研修を行い、共有化を図る。 4. 研修の個人評価を年度末に行い、報告書を作成する。

平成 30 年度 事業報告

<p>事 業 報 告</p>	<p>研修情報を管理者がまとめ、全職員に回覧し、まずは自主的な参加を促した。その後、参加状況と個々で必要な知識、技術を考慮し、再度、研修の参加を提案した。常勤職員は参加したい研修に積極的に参加できたが、非常勤職員は研修に興味をもち、参加したい思いはあるが、業務や時間の関係で参加しにくい状況が見られた。研修参加後は出張復命書を回覧するとともに、包括会議内で参加者が伝達研修を行い、不参加職員の知識となるように努めることができた。個人研修目標は年度初めに作成できなかった為、上半期の振り返りをもって作成し、過去に参加した研修記録を併せて記載することで習得した内容や今後、自身に必要な研修の振り返りができた。昨年度よりも研修参加、知識習得を一人一人が意識し、自己研鑽に努めることができた。</p>
----------------	--

事業運営総括

事業所内のケアプラン件数は今年約 25 件増加した。地域包括支援センターの知名度も上がり、電話、来所だけでなく、知人からの紹介等で総合相談件数は増加した。地域ケア会議の開催件数は増加した。地域との良好な関係づくりを行えた結果として地域活動への参加も積極的に行えており、相談や依頼の件数増加に繋がったと考えられる。事業所内の月ごと及び週ごとの定例会議だけでなく、毎日のミーティングも定着し、対応が困難と思われる事例については情報の共有を行うことができた。職員それぞれが専門職の役割を担い、また必要時に協働作業が行ったことで、地域交流会やいきいき百歳体操の交流会もスムーズに開催でき、たくさんの方に参加していただけました。苦情の件数に関しては、いまだ多い状態であるため、他の地域包括支援センターと協議する時間を確保した上で、マニュアル作成を進めていく必要性を感じている。

予防プラン数

平成30年度

プラン数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
自前	196	200	198	202	203	203	206	217	221	217	220	223	2,506
外注	151	155	156	151	152	155	155	150	145	143	140	142	1,795
合計	347	355	354	353	355	358	361	367	366	360	360	365	4,301
内新規	12	18	10	11	13	11	8	18	11	6	7	12	137

住宅改修理由書作成

平成30年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
作成数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2

総合相談・保健活動実績

平成30年

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	99	59	118	68	126	79	102	57	50	109	74	52	993
来所	6	3	6	7	18	8	10	5	5	11	12	4	95
訪問	57	51	71	48	72	58	51	38	53	46	37	32	614
その他	1	0	1	0	3	2	5	0	0	1	3	4	20
合計	163	113	196	123	219	147	168	100	108	167	126	92	1,722

地域密着型サービス運営推進会議

平成30年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
参加回数	1	1	1	3	2	2	1	2	0	3	2	2	20

※ 会議参加事業所： 第二姫路・勝原ホーム（特養・小規模多機能）、 姫路・勝原ホーム認知症対応型共同生活介護

ぬくもりデイサービス、デイサービスクローバー、みんなのいえデイサービス、グループホームつくし網干

姫路市網干保健福祉サービスセンター相談協力員会議

平成30年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
参加回数	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	4

※ 各校区民生児童委員代表が出席し、地域の高齢者の生活状況や問題点に関して共通意識を持ち、学ぶ会議

認知症サポーター養成講座（講師）

平成30年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開催回数	0	1	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	7

※ 認知症に関する正しい知識を持ち、地域や職場において、認知症の人や家族を支援する「認知症サポーター」を養成する

ケアマネージャー研修事業（主催・参画）

平成30年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開催回数	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	10

※ 地域のケアマネージャーの資質の向上や情報交換、交流を目的として実施

（主任ケアマネ交流会、網干ブロックリーダー会議、新任ケアマネ交流会、事業所交流会等）

地域との連携（交流行事、講演研修会、百歳体操、サロン、役員会参加など）

平成30年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開催回数	38	24	37	33	29	30	30	32	29	39	33	25	379

地域ケア会議開催（地域支え合い会議）

平成30年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開催回数	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12

法人研修

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 数	期 間	講 師 (職・氏名)
産業医研修	生活習慣病についての研修	全職種	42名	5月30日	嚙託医 (久保精一郎氏)
接遇研修	介護職員としての接遇・マナー研修	全職種	96名	7月10日 7月11日 8月7日	株式会社ニッソーネット (青野桂子氏)
運転技術研修	安全運転技術・事故防止における講習	公用車を運 転する職種	29名	8月20日 8月21日 9月5日 9月20日	大阪ガスオートサービス (吉田正信氏)
介護ロボット研修	介護ロボットについての研修(ノーリフティングケアのすめ)	全職種	37名	11月7日 11月16日 11月19日	いやさか苑 施設長 (田上優佳氏)
職員倫理研修	身体拘束についての研修	全職種	35名	11月7日 11月16日 11月19日	おかの花 施設長 (小椎尾竹信氏)

参加職員は併設事業所も含む。

職員間の内部研修の実施状況 (平成30年度)

研修名	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
基本理念・接遇研修	法人理念・サービスの心得・接遇・個人情報保護についての取り扱いについての研修	全常勤	50名	4月1日	副施設長(塩見優次)
認知症研修	認知症とチームケアについての研修	全職種	66名	4/23～4/27 (5回)	認知症委員会
感染症対応研修	ノロウイルス対策とマニュアルの説明についての研修	全職種	65名	5/21～5/25 (5回)	感染・衛生委員会
食中毒予防研修	食中毒の予防について	全職種	54名	6/25～6/29 (5回)	栄養委員会
リスクマネジメント研修	平成29年度事故報告書集計結果報告・事例検討についての研修	全職種	47名	8/20～8/24 (4回)	リスク管理委員会
体位交換、良肢位保持研修	安全で安楽な姿勢、体位交換についての研修	全職種	36名	9/17～9/21 (5回)	介護向上委員会
褥瘡・拘縮予防研修	褥瘡と拘縮予防についての研修	全職種	56名	10/15～10/19 (5回)	褥瘡・拘縮予防委員会
在宅サービスマネジメント研修①	地域包括ケアシステムと地域を支える住民主体の活動について	全職種	54名	10/15～10/19 (5回)	在宅サービスマネジメント委員会①
安全対策研修	AEDの使用方法についての研修	全職種	56名	12/17～12/21 (5回)	安全対策委員会
在宅サービスマネジメント研修②	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業についての研修	全職種	46名	2/25～3/1 (5回)	在宅サービスマネジメント委員会②
身体拘束・虐待防止研修	身体拘束・虐待防止における指針の説明	全職種	46名	2/25～3/1 (5回)	身体拘束・虐待防止委員会
リスクマネジメント研修	事故報告書、ヒヤリ・ハット報告書の書き方について 危険予知訓練(KYT)	全職種	57名	3/25～3/29 (5回)	リスク管理委員会

参加職員は併設事業所も含む。

職員の外都研修の受講状況

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
地域包括支援センター新任職員研修	地域包括支援センターとは 権利擁護・尊厳を守るケア 包括的、継続的に生活を支えようということ 要介護状態に悪化しないために 認知症の正しい理解をめざして	主任介護支援専門 員 社会福祉士	2名	4月13日	1日間	田中興産ビル 302号	口頭・復命
認知症相談センター機能強化研修	当事者の声「今わたしが伝えたいこと」 実践報告「本人と家族への支援」	認知症担当	1名	4月27日	1日間	兵庫県私学会館	口頭・復命
平成30年度 地域包括支援センター初任者研修	総合相談支援業務 包括的、継続的ケアマネジメント支援業務	主任介護支援専門 員	1名	5月14日	1日間	兵庫県福祉センター	口頭・復命
3都庁(居宅介護支援・施設・居 宅サービス)合同勉強会	姫路市より情報提供 地域加算について 介護報酬改定について	主任介護支援専門 員	1名	5月17日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命
平成30年度第1回管理者連絡会	第7期介護保険事業計画について	管理者	1名	5月23日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
社会福祉士等連絡会	今年度の連絡会、研修会について 総合相談の振り返り、実績報告の計上方法について 業務の工夫点、実績報告の活用方法について	社会福祉士	1名	5月28日	1日間	イノウエビル	口頭・復命
西保健センター連絡会議	保健センター・民生委員との連携	主任介護支援専門 員	1名	6月14日	1日間	姫路市網干保健福祉サービ スセンター	口頭・復命
保健師等連絡会	自主活動グループ支援における専門職の関わりにつ いて	保健師	1名	6月18日	1日間	田中興産ビル	口頭・復命
主任介護支援専門員連絡会	30年度介護報酬改定について 予防プランのマニュアル作りについて	主任介護支援専門 員	2名	6月19日	1日間	田中興産ビル	口頭・復命
平成30年度 第1回ケアマネジメント力向上会 議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	3名	6月20日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
認知症担当職員等連絡会	認知症担当職員の役割について	認知症担当 社会福祉士	2名	6月26日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
平成30年度第1回包括的・継続的 ケアマネジメント支援研修	介護支援専門員の倫理について	全職種	8名	6月27日	1日間	姫路市網干保健福祉サービ スセンター	口頭・復命
ふれあいネットワーク事業研修会	地域包括支援センター職員紹介 講義：繋がりがり・見守り・支え合い「育む・お互いさ まの地域力」	認知症担当	1名	7月11日	1日間	姫路市勤労市民会館	口頭・復命
地域包括支援センター全体研修	ICFを学びアセスメントを深めましょう	介護支援専門員	3名	7月12日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
平成30年度高齢者虐待対応力向上 研修	高齢者虐待対応現認者の専門的視点と虐待事案対応 の初動段階からの流れについて	社会福祉士	1名	7月20日	1日間	兵庫県民会館	口頭・復命
平成30年度キャラバン・メイト養 成研修	認知症サポーターに伝えたいこと 認知症サポーター養成講座の運営方法	認知症担当	1名	7月24日	1日間	兵庫県民会館	口頭・復命
平成30年度 総会・研修会	「ケアマネジメントの本質 ～ケアプランの基本・中核・展開～」	主任介護支援専門 員	2名	7月25日	1日間	姫路市医師会	口頭・復命
地域包括支援センター全体研修	地域包括支援センターにおける総合相談・ソーシャル ワークについて～社会福祉士の専門性について理 解する～	社会福祉士 管理者	2名	8月3日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
認知症高齢者等の見守り・SOS ネットワーク推進研修	認知症高齢者等見守り SOSネットワークの効果的な運営 本人や家族の声を生かした行方不明防止の取り組み	認知症担当	1名	8月17日	1日間	兵庫県私学会館	口頭・復命
平成30年度高齢者虐待対応力向上 研修	高齢者虐待対応現認者の技術習得と評価・終結まで の流れについて	社会福祉士	1名	8月23日	1日間	兵庫県私学会館	口頭・復命
平成30年度介護保険サービス事業 者に対する集団指導	在宅医療における多職種連携について 診療報酬、介護報酬改定について	管理者	1名	8月27日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研修結果の報告方法
「支え合い社会」県民フォーラム	地域での支え合いをすすめよう	認知症担当	1名	8月28日	1日間	神戸芸術センター	口頭・復命
平成30年度第2回包括的・継続的ケアマネジメント支援研修	脳卒中後のリハビリについて	介護支援専門員	2名	8月29日	1日間	姫路市網干保健福祉サービスセンター	口頭・復命
平成30年度高齢者虐待対応力向上研修	高齢者虐待防止法・虐待発生メカニズムの理解について	社会福祉士	1名	8月29日	1日間	姫路勤労会館	口頭・復命
精神障害者支援研修	精神疾患における在宅療養支援について	社会福祉士 認知症担当	2名	8月30日	1日間	姫路市南保健センター	口頭・復命
第2回地域包括支援センター管理者等連絡会	生活支援体制整備事業について	管理者	1名	9月20日	1日間	田中興産ビル	口頭・復命
広畑準基幹地域包括支援センター圏域連絡会	認知症地域支援について 生活支援体制検討会隣について	管理者 社会福祉士 認知症担当	3名	10月2日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
平成30年度介護保険サ―ビス事業所に対する集団指導	介護労働者の安全・健康確保対策等について、生活保護制度について、今後求められる自立支援・重度化防止の取り組み、法令順守・指導監査	管理者	1名	10月16日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命
平成30年度主任介護支援専門員更新研修	介護保険制度及び地域包括ケアシステムの動向 事例検討の進め方 主任介護支援専門員としての実践の振り返り リハビリテーション及び福祉用具の活用に関する事例	主任介護支援専門員	1名	10月17日 18日	2日間	兵庫県のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度第3回ケアマネジメント力向上会議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	2名	10月18日	1日間	姫路市網干市民センター	口頭・復命
平成30年度精神障害者支援者研修	アルコール関連障害の理解と対応について	社会福祉士	1名	10月18日	1日間	姫路市南保健センター	口頭・復命
平成30年度地域包括支援センター向け困難事例対応力向上研修	困難事例対応演習	管理者	1名	10月22日	1日間	姫路・西はりま地域産業サービスセンター	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
主任ケアマネ交流会	低栄養について	介護支援専門員	2名	10月24日	1日間	大津みやび野ホーム	口頭・復命
平成30年度主任介護支援専門員更新研修	社会資源に向けた関係機関との連携に関する事例	主任介護支援専門員	1名	10月26日	1日間	兵庫県のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度主任介護支援専門員更新研修	実践の振り返りと指導及び支援の実践 認知症に関する事例	主任介護支援専門員	1名	11月8日 9日	2日間	兵庫県のじぎく会館	口頭・復命
平成30年度第2回包括的・継続的ケアマネジメント支援研	認知症高齢者の事例を通して作業療法士の視点	介護支援専門員	6名	11月14日	1日間	姫路市網干保健福祉サービスセンター	口頭・復命
平成30年度高齢者虐待対応力向上研修	在宅サービス事業所に関する虐待内容と対応事例について	社会福祉士	1名	11月20日	1日間	姫路労働会館	口頭・復命
平成30年度精神障害者研修	地域移行・地域定着支援の取り組みについて	認知症担当	1名	11月20日	1日間	姫路南保健センター	口頭・復命
平成30年度主任介護支援専門員更新研修	実践の振り返りと指導及び支援の実践・入退院時等における医療との連携に関する事例	主任介護支援専門員	1名	11月21日	1日間	兵庫県のじぎく会館	口頭・復命
西播磨地域包括・在宅介護支援センター連絡協議会 平成30年度第2回研修会	地域支援事業が目指していること	管理者	1名	11月27日	1日間	姫路・西はりま地場産業センター	口頭・復命
第2回主任介護支援専門員連絡会	委託プランの確認について 業務軽減にむけた検討 ケアマネジメントマニュアル作成ワーキング報告	主任介護支援専門員	2名	11月30日	1日間	イノウエビル	口頭・復命
保健師看護師連絡会	継続支援としての交流会のあり方について	保健師	1名	12月3日	1日間	イノウエビル	口頭・復命
平成30年度主任介護支援専門員更新研修	看取り等における看護サービスの活用に関する事例	主任介護支援専門員	1名	12月6日	1日間	兵庫県のじぎく会館	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
認知症担当職員等連絡会	SOSネットワーク登録者支援 県警認知症にかかると支援対象者支援状況 認知症サロン意見交換会	管理者 認知症担当	2名	12月10日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
消費生活セミナー	葬儀費用の落とし穴と新しい供養のかたち	社会福祉士	1名	12月10日	1日間	イーグレひめじ	口頭・復命
平成30年度主任介護支援専門員更新研修	実践の振り返り「家族への支援の視点が必要な事例」 地域課題解決に向けたプロセスの理解と実践(1)法	主任介護支援専門員	1名	12月11日 12月12日	2日間	兵庫県のにぎく会館	口頭・復命
リーガルサポート意見交換会	司法書士と地域包括支援センターの意見交換会	社会福祉士	1名	12月12日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
西保健センター連絡会議	保健センター・民生委員との連携	管理者 社会福祉士	2名	12月17日	1日間	姫路市網干保健福祉センター	口頭・復命
平成30年度姫路市生活支援体制検討会議	市内各圏域会議の開催発表	管理者 社会福祉士	2名	12月17日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
介護支援ボランティア（あんしんサポーター）交流会	あんしんサポーターの活動について 高齢者へのボランティア活動について	社会福祉士	1名	12月18日	1日間	姫路市市民会館	口頭・復命
平成30年度第4回ケアマネジメン ト力向上会議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	6名	12月19日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
平成30年度終末期ケア普及 フォーラム	人生の最期まで自分らしく暮らすために	管理者	1名	12月23日	1日間	兵庫県民会館	口頭・復命
平成30年度中播磨圏域 自殺未遂 者対策研修	行政における自殺対策について 製鉄記念広畑病院における自殺未遂者への対応につ いて	プランナー	1名	1月18日	1日間	姫路市南保健センター	口頭・復命
平成30年度介護予防のための地域 ケア個別会議の普及展開に向けた 研修	介護予防のための地域ケア個別会議への関わり方につ いて 会議・ミーティング能力向上に向けて 説明力向上に向けて	管理者	1名	1月21日	1日間	兵庫県学校厚生会館	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
平成30年度第4回包括的・継続的ケアマネジメント支援研	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	社会福祉士 プランナー	5名	1月23日	1日間	大津みやび野ホーム	口頭・復命
地域包括支援センター保健師看護師連絡会研修会	専門職が行う地域支援の在り方について	社会福祉士 認知症担当	2名	1月25日	1日間	姫路市防災センター	口頭・復命
保健センター・地域包括連絡会	精神保健福祉制度の基礎 当事者としての体験とピアサポーター活動	管理者 主任介護支援専門員	2名	1月29日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
介護予防講演会	住み慣れた場所で元気にいきいきと	保健師	1名	1月29日	1日間	姫路キャスパホール	口頭・復命
生活支援体制整備事業説明会	生活支援体制整備事業の基本的な説明	管理者 社会福祉士 主任介護支援専門員	3名	2月1日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
介護予防事業研修	いきいき百歳体操の現状と今後の展開について	保健師	1名	2月1日	1日間	姫路市医師会館	口頭・復命
第1回ICT研修会	ICTを活用した地域連携の実際	保健師	1名	2月2日	1日間	姫路市医師会館	口頭・復命
平成30年度 医療介護専門職向け研修会	「意思決定支援」を考える	保健師 主任介護支援専門員	2名	2月9日	1日間	姫路市医師会館	口頭・復命
平成30年度姫路市権利擁護フォーラム	講談で知る成年後見制度 ～任意後見・法定後見制度、親亡き後の支援～	社会福祉士 認知症担当 プランナー	3名	2月15日	1日間	姫路キャスパホール	口頭・復命
平成30年度第5回ケアマネジメント力向上会議	医療職などの専門職を交えた事例検討会	介護支援専門員	5名	2月20日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
認知症カフェフォーラム	認知症カフェってどんなところ？	保健師 社会福祉士 認知症担当	3名	2月21日	1日間	姫路キャスパホール	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
地域マネジメント会議	地域包括ケアシステム構築を目指した医療介護連携体制生活支援体制に関する地域課題の整理と情報交換	管理者	1名	2月27日	1日間	姫路市西保健センター	口頭・復命
姫路市の病院機能勉強会	地域の各病院の特徴を知る	管理者 主任介護支援専門 プランナー	2名	2月28日	1日間	姫路市文化センター	口頭・復命
平成30年度介護保険住宅改修・福祉用具事業研究会	住宅改修費、福祉用具購入費の申請手続き等について 住宅改造費助成事業について	介護支援専門員	1名	3月1日	1日間	姫路市役所	口頭・復命
第2回ICT研修会	ICTが地域医療連携の未来を切り拓く	保健師	1名	3月2日	1日間	姫路市医師会館	口頭・復命
認知症患者予防フォーラム	自分で守ろう脳と心臓 ～認知症の理解を深めませんか～	社会福祉士 認知症担当	2名	3月7日	1日間	姫路市市民会館	口頭・復命
在宅ケア勉強会	心不全ですよと告げられた時、あなたはどのような心なのか	主任介護支援専門 員 介護支援専門員	2名	3月9日	1日間	姫路市医師会館	口頭・復命
難病患者のための減災セミナー	福祉避難所、災害時要援護者登録について 減災に向けて	社会福祉士	1名	3月16日	1日間	姫路市南保健センター	口頭・復命

苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
平成 30 年 9 月 3 日	<p>「介護支援専門員の電話相談に対する対応について」</p> <p>利用者より「担当者に電話連絡をしたが、公休であったため出勤日を聞き折り返し連絡をもらう約束をしていたが、連絡がないのはなぜか。そして、今日は携帯に電話をしてほしいと伝えていたが、自宅に連絡があったのはなぜか。こちらは用事があり電話をかけているのに、センターから折り返すのが当然である」とセンターの対応について苦情があった。</p>	<p>①担当者が対応。謝罪を行なう。</p> <p>②管理者も直ぐに自宅へ訪問し、再度謝罪と相談対応をする。</p> <p>③包括内での苦情内容の共有。利用者より連絡を受けた際は、メモを確認した時点でこちらからきちんと電話をかけるなど、決め細やかな対応を行う。電話を折り返す時には電話番号を正確に確認する。</p>
平成 30 年 10 月 25 日	<p>「地域ケア会議での緊急連絡先の選定について」</p> <p>「地域ケア会議の中で、民生委員より緊急連絡先をどうしても決めてほしいと懇願され、居宅介護支援事業所を緊急連絡先にしてしまった。」と地域ケア会議後、居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員より地域包括支援課へ連絡あり、地域包括支援課より指摘があった。</p>	<p>①担当介護支援専門員へ連絡し、地域ケア会議内で適切な対応ができなかったことを謝罪する。</p> <p>②今後は地域包括支援センター、生活介護室が窓口になり、包括四職種で関わっていくことを伝える。</p>
平成 30 年 11 月 14 日	<p>「訪問時の駐車場所について」</p> <p>利用者様の訪問時、向かい側の敷地に駐車し、敷地持ち主より苦情の張り紙がしてあった。</p>	<p>①駐車場持ち主の確認のため、利用者の家族に苦情詳細の説明。</p> <p>②利用者家族の提案により、家族と一緒に持ち主のお宅に出向き、丁寧に謝罪し、以後、職員内でも起こさないように伝える。</p>

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
平成 30 年 4 月 24 日	<p>「訪問日の約束について」</p> <p>訪問の約束を忘れてしまい、後で気づき電話を掛けたが憤慨された。</p>	<p>①約束した時には直ぐにカレンダーに記載し、前日、当日には必ず予定を確認する。</p>
平成 30 年 4 月 26 日	<p>「地域活動のダブルブッキング」</p> <p>勝山町のさくらサロンに参加する予定だったが、同日同時刻に別の地域の老人クラブの行事に参加してしまい、さくらサロンに参加できなかった。</p>	<p>①スケジュール管理ができるよう包括全体予定表を活用し、全職員が地域行事予定を意識する。</p>
平成 30 年 6 月 2 日	<p>「洗車中の公用車の破損」</p> <p>施設内にて洗車しやすい場所にバックで移動中、柱に車体右後方をぶつけた。</p>	<p>①心に余裕を持った運転に努める。 ②車間間隔を身につけ、ミラーで後方を確認しつつ、慎重に操作する。 ③接触しそうな場合は、後退せず、前進操作を行なう。</p>
平成 30 年 8 月 2 日	<p>「提供票送付間違い」</p> <p>利用者様からヘルパーサービス利用のキャンセルを担当介護支援専門員に伝えていたが、事業所への連絡が不十分だったためホームヘルパーが訪問してしまった。</p>	<p>①キャンセル時は、口頭・書面で確実に事業所へ連絡、確認を行う。</p>
平成 30 年 9 月 28 日	<p>「提供票送付間違い」</p> <p>提供票準備中に別の事業所の封筒に入れてしまっていた。</p>	<p>①提供票の送付時、送付物とあて先に相違がないか、指差し確認を行なう。 ②封を閉める前には間違いがないか 2 人以上の目視にて事業所を確認する。 ③事業所から送付間違いの連絡があった際は、謝罪を行い、送付分はシュレッダー破棄をしていただくよう伝える。</p>
平成 30 年 10 月 26 日	<p>「サービス担当者会議の立ち合い時、朝日包括の職員が訪問していなかった」</p> <p>居宅介護支援事業所の介護支援専門員より、朝日包括の職員が訪問していないとの連絡がはいった。訪問予定日は主任介護支援専門員が休日だったが、他の職員の参加要請をしていなかった。</p>	<p>①連絡を受けた時は確実にメモをとり、調整が必要な場合は直ぐに対応する。 ②居宅介護支援事業所へは、どの職員が対応するか訪問前に報告する。</p>
平成 30 年 11 月 14 日	<p>「車でのカラーコーン巻き込み」</p> <p>網干市民センターの駐車場から発車した際、車の横に置いてあったカラーコーンを巻き込み、コーンが傷つき割れてしまった。</p>	<p>①乗車する際、周囲の状況を把握できていなかったため、車の周辺に気を配り危険予測するなど事故がないように意識する。</p>

発生日	事故内容	事故対策
平成 30 年 12 月 10 日	<p>「マグネットシートの紛失」</p> <p>研修より帰社時、車に貼り付ける朝日地域包括支援センターのマグネットシートを外そうとしたがすでに外れ、紛失していた。</p>	<p>①マグネットシートが劣化し、吸着力が落ちていたと考えられるため、古いものは使用しないようにする。</p>
平成 30 年 1 月 18 日	<p>「振込金額の誤り」</p> <p>プラン委託先事業所への振込金額を誤った金額の書類を事務振込担当者へ提出してしまった。書類を提出する際、振込金額の確認が不十分であった。</p>	<p>①書類提出の際、複数名でチェックを行い、不備がないか確認する体制をつくる。</p> <p>②不備があった際は事務長に連絡し処理をお願いする。</p>
平成 30 年 3 月 20 日	<p>「利用者様宅の物品の破損」</p> <p>利用者様宅訪問時、玄関の手製の踏み台を壊してしまった。</p>	<p>①利用者様宅の訪問時には、段差解消の踏み台種類の確認をする。</p>